

УТВЕРЖДАЮ  
Директор МБОУ СОШ № 3  
Е.Б. Трошина  
Пр. № от 02.09.2013г

Трошина  
Елена  
Борисовна

Подписан: Трошина Елена Борисовна  
DN: cn=Е.Б.Трошина, o=Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №1 муниципального образования Темрюкский район, c=RU, s=Краснодарский край, l=Темрюк, o=Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №1 муниципального образования Темрюкский район, cn=Елена Борисовна, sn=Трошина, cn=Трошина Елена Борисовна  
Основание: я подтверждаю этот документ своей удостоверяющей подписью  
Местоположение: Место подписания  
Дата: 2021.08.07 19:18:20+0300  
Foxit Reader Версия: 10.1.1

**Положение**  
**о работе с обращениями граждан**  
**Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения средней**  
**общеобразовательной школы №1 муниципального образования**  
**Темрюкский район**

**1. Общие положения.**

Настоящее положение разработано в соответствии с перечнем действующих нормативно-правовых документов регламентируют правила работы с поступающими обращениями граждан.

Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

В расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическими работником может быть проведено только по поступающей на него жалобе, поданной в письменной форме в Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средней общеобразовательной школы №1 муниципального образования Темрюкский район (далее школы).

Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Предложение – обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательных учреждений, органов управления образованием и т.д.

Заявление – обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

Жалоба – обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями либо решениями государственных органов, должностных лиц, общественных лиц и общественных организаций.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам.

Анонимными считаются письма граждан без подписи и указания фамилии, не содержащие данных о месте их жительства, работы или учебы.

**2. Организация делопроизводства.**

Организация работы с письмами и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и

гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на директора школы

Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется секретарем школы.

Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется директором школы.

Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется работниками, назначенными директором школы.

### **3. Прием и регистрация писем граждан.**

3.1. Все поступающие обращения граждан принимаются в день их поступления секретарю.

3.2. Поступающие обращения с копиями документов прикрепляются к тексту обращения.

Полученные подлинники документов, ценные бумаги возвращаются гражданам по акту.

3.3. Поступившие письма граждан регистрируются секретарем в журнале учета.

3.4. После регистрации обращения направляются директору школы для оформления резолюции с указанием исполнителя, порядка и сроков исполнения.

### **4. Рассмотрение письменных обращений граждан.**

Письма граждан, после регистрации и оформления резолюции руководителя передаются на исполнение конкретному исполнителю.

Письма граждан, требующие проверки изложенных фактов, рассматриваются должностными лицами в срок до одного месяца со дня их регистрации; не требующие дополнительного изучения и проверки не – позднее 15 дней.

Не допускается направление писем граждан на рассмотрение работниками, действиями которых обжалуются.

Анонимные письма, как правило, не рассматриваются. Однако решение об исполнении анонимного обращения принимает директор школы.

Письма, бессмысленные по содержанию, а также некорректные по форме, подбираются в специальную папку и не рассматриваются.

Ответы на обращения граждан подготавливают исполнители за подписью директора школы.

Должностные лица при рассмотрении обращений граждан

- обязаны внимательно проанализировать изложенные проблемы.
- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать своевременное и правильное исполнение их решений.

По результатам рассмотрения вопросов, содержащихся в письмах граждан, исполнитель подготавливает ответ заявителю.

При составлении ответа о результатах рассмотрения письма должны соблюдаться следующие требования:

- кратко изложить, какая работа была проведена для проверки фактов, изложенных в обращении;
- если в письме заявителя содержится несколько вопросов, то ответ надо дать отдельно по каждому рассмотренному вопросу;

- сообщить, подтвердились ли факты, изложенные в письме, какие меры приняты по результатам проверки.

Ответы оформляются на бланках писем и содержат следующие реквизиты: адресат, текст, фамилия исполнителя с указанием его рабочего телефона. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется секретарем после того, как письмо подписано.

## **5. Контроль за работой над письменными обращениями граждан.**

5.1. Порядок постановки писем на контроль определяет директор Школы.

5.2. Письма граждан, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль».

5.3. Организация контроля: ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале учета (секретарем).

5.4. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению обращений

## **6. Прием и рассмотрение устных обращений граждан.**

6.1. Прием граждан осуществляется как по предварительной записи, так и без нее.

6.2. По результатам приема все документы передаются (секретарю), который переносит резолюции в журнал учета, а из документов, представленных заявителем, формируется дело.

6.3. Дальнейшая работа и контроль за своевременным исполнением принятых решений по устным обращениям осуществляется в порядке, установленном для писем граждан.

## **7. Обобщение и анализ письменных и устных обращений граждан.**

7.1. Руководители или по их поручению другие должностные лица должны систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан и содержащиеся в них практические замечания.

**Цель:** своевременное выявление и устранение причины, порождающей нарушение прав заявителей, защита интересов граждан в соответствии с законодательством, а также совершенствование организационной и управленческой деятельности в системе образования данной территории.

7.2. Проводится количественный и качественный анализ всех поступивших обращений с характеристикой фактов, изложенных заявителями и указанием результатов: в частности, какие факты подтвердились полностью или частично.

По результатам анализа представляется информация с конкретными рекомендациями по совершенствованию работы в данном вопросе. Материалы оформляются в виде обобщенных сведений, таблиц и аналитических справок.

7.3. Аналитическая информация по итогам работы с обращениями граждан подготавливается за календарный год.

## **8. Формирование и хранение дел по письмам и устным обращениям граждан.**

8.1. Все поступившие письма и устные обращения граждан после их разрешения должны быть возвращены (делопроизводителю) со всеми

относящимися к ним материалами для централизованного учета и формирования дел.

Формирование и хранение дел по обращениям граждан у исполнителя запрещается.

8.2. В процессе формирования дел проверяется также правильность оформления документов (подписи, даты, индексы, адресаты).

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 470284502993850526834363731464982250166990055009

Владелец Трошина Елена Борисовна

Действителен с 02.01.2024 по 01.01.2025